Ficha Técnica Encuesta 2025
EAA de Santa Ana ESP SA

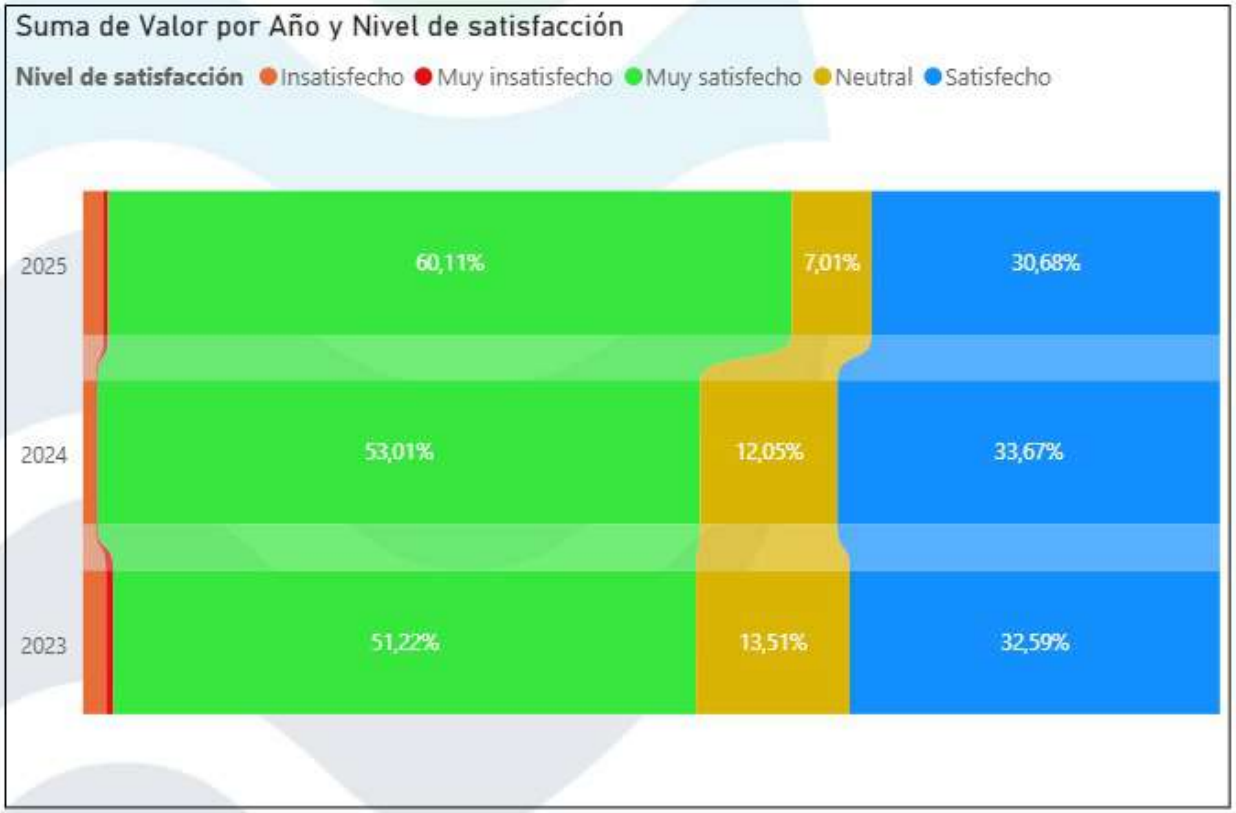
Objetivo de la Encuesta : Conocer y medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio ofrecido por la EAA de Santa Ana ESP SA
Realizada : Contratistas EAA Santa Ana
Nombre de la Encuesta : Encuesta de satisfacción de Usuarios NSU de la Vigencia 2025
Población Encuestada: Residentes de la APS Quintas de Santa Ana
Unidad de Muestreo : 10% total de la población (507 Usuarios)
Fecha de Aplicación: Del 16 de julio al 16 de junio de 2026
Numero de Preguntas : 26
Tipo de Preguntas aplicadas: Cerradas

Detalle de resultados encuestas EAA de Santa Ana ESP SA



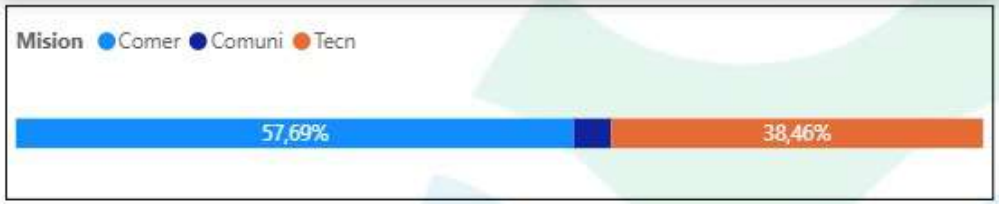
Cod	Pregunta
Comer-12	Amabilidad de los funcionarios en las instalaciones administrativas.
Comer-13	Amabilidad de los operadores. (fontaneros y demás operativos)
Comer-14	Atención en nuestras líneas de atención telefónicas.
Tecn-05	Ausencia de olores red de alcantarillado.
Tecn-03	Calidad o pureza (Sinsabor, olor o color).
Comer-10	Comodidad de las instalaciones.
Comer-08	Comunicados de información relevante (Tarifas, Puntos de pago).
Tecn-01	Continuidad (Disponibilidad del servicio las 24 horas del día).
Tecn-07	El operador resolvio su necesidad Alcantarillado
Comer-02	El operador resolvio su necesidad Servicio reinstalación
Comer-04	Exactitud en el cobro.
Comer-03	Facilidad para entender la factura y los cobros asociados al servicio.
Comer-06	Fechas de pago estipuladas en la factura.
Tecn-06	Funcionamiento de las alcantarillas (Ausencia de Rebosamiento, colmatac
Comer-09	Horarios de atención al usuario.
Tecn-09	Limpieza general de cajillas.
Tecn-08	Limpieza general de sumideros y Pozos.
Tecn-04	Mantenimiento de Redes
Tecn-10	Mantenimiento de Redes sanitarias
Comer-07	Medios de pago (tenga en cuenta que puede pagar en línea).



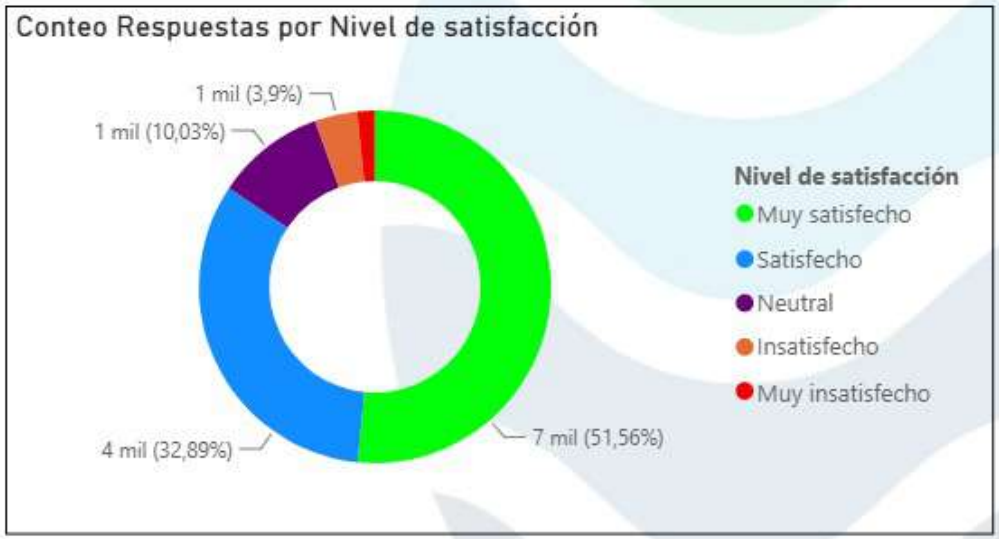


Resultados encuestas 2025 EAA de Santa Ana ESP SA

486	507	518
Total Encuestados/23	Total Encuestados/25	Total Encuestados/24



Se encuestaron **507 usuarios**, un 2,1% menos que en 2024 (518) y un 4,3% más que en 2023 (486). La muestra es estable, así que las variaciones reflejan cambios reales de percepción y no de cobertura.



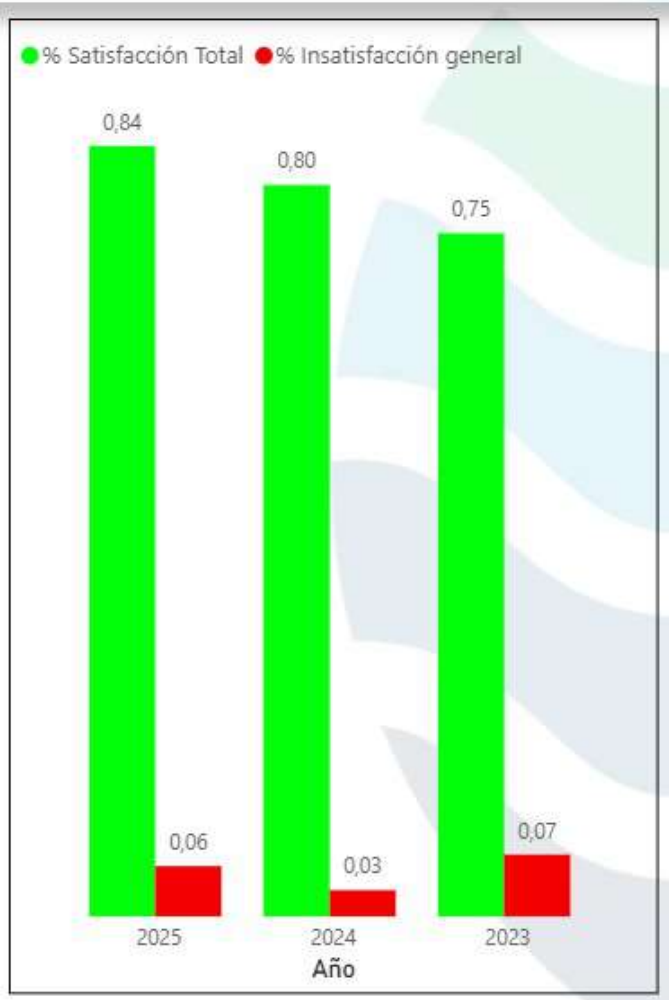


La **satisfacción total pasó de 75% a 84% en dos años** (+9 puntos), con avances constantes: +5 puntos en 2024 y +4 en 2025. A la vez, los **neutrales bajaron de 18% a 10%**, lo que indica que los usuarios indecisos se están convirtiendo en satisfechos.

La **insatisfacción se duplicó en el último año, de 3% a 6%**, y casi regresa al nivel de 2023 (7%). Por eso, la relación entre satisfechos e insatisfechos cayó de casi 27 a 1 en 2024 a 14 a 1 en 2025. La mejora general convive con un **deterioro puntual** que no se debe pasar por alto.

Comparativos resultados encuestas EAA de Santa Ana ESP SA

486	507	518
Total Encuestados/23	Total Encuestados/25	Total Encuestados/24



Los usuarios calificaron el servicio con un promedio de **4,07/5** Reflejando una percepción positiva.





Los usuarios calificaron el servicio con un promedio de **4,22/5**, reflejando una percepción favorable.

La satisfacción aumentó a **4,29/5**, manteniendo una tendencia positiva en la valoración del servicio.

